



东升地毯工业园地毯工程部全景图。

以客户价值为导向 以客户服务为中心 以客户满意度为标准

# 东升地毯争创中国第一品牌

本报记者 司路清



十余年的发展历程,见证了东升地毯集团发展迅猛。东升从无到有,从小到大,从弱到强,经受了各种挑战和考验,走过了艰辛的风雨历程。现在的东升,犹如一条腾飞的巨龙,引领着中国地毯行业走向世界。

东升始终坚持“以客户价值为导向、以客户服务为中心、以客户满意度为标准”的经营发展理念,依靠卓越的质量管理体系和完善的服务管理体系,构筑了参与市场竞争的基本优势。

## 多样化领先产品 满足不同层次客户需求

东升地毯集团是目前亚洲规模最大的机织地毯生产企业之一,主要生产家饰和商用各类机织、手工地毯。作为地毯行业的龙头企业,为了拉大与同行的距离,东升通过不断的技术创新,满足了不同层次客户的需求,让企业得以可持续发展。

自1998年以来,东升先后从比利时、德国等国家引进了35条具有世界先进水平的高档地毯生产线,其中UCL万能地毯生产线、高绒莎根地毯生产线、仿剑麻地毯生产线和四条16色阿克明地毯生产线均居世界领先水平。

同时,东升还专门组建了国内同行业规模最大、技术力量最强的地毯图案设计开发中心。常年与世界著名设计公司、清华大学美术学院、山东省纺科院等国内外高等院校和研发机构合作,开发的腈纶烫光地毯、纯棉地毯、超高密地毯、立体图案地毯、腈纶地毯、远红外负氧离子健康地毯、生态纤维地毯等多种新产品,满足了不同层次客户的需求,产品研发能力处于国内同行业领先水平。

近5年来,东升集团分别承担了省重点技术创新开发项目13项。多项地毯项目荣获省级科技进步奖,生态纤维地毯新产品获国家发明专利,成为目前国内同行业自主知识产权注册数量最多的企业,2005年获得“中国专利山东明星企业”称号。

## 品牌质量重在管理 创质量管理内部激励机制

只有在健全完善的企业管理基础上,才能做好质量管理。多年来,在具体管理工作中,东升依靠先进的技术、完善的产业链以及科学的管理体系作为后盾和基础,通过专业培训和政策激励,着力打造专家型的技术队伍、专家型的销售队伍、专家型的管理队伍和专业化的操作队伍。

据了解,东升通过职责落实、目标分解和监督考核,建立起了以总经理、主管生产的副总经理到部门、车间、班组到员工,人人都有明确的质量责任目标的质量管理体系和以质量管理“一票否决权”制度、质量考核浮动工资制度为重点的质量考核体系。该公司还建立了省级重点技术中心,通过评聘质量工程师和创先争优活动,形成了全员抓质量管理的内部激励机制。

在企业各项管理中,东升将“质量是我们的自尊心”、“客户是产品质量的最终评判者”、“我们生产的不仅仅是产品,更是艺术品”理念贯彻其中,逐步成为广大职工的价值标准和行为准则。

目前,“东升”牌机织地毯国内市场占有率为23%,其中家饰地毯国内市场占有率达到45%以上,国内市场每消费两块家饰地毯,就有一块是“东升”牌。东升系列产品分别被美国的纽约帝国大厦、日本的地毯王国、米利家居中心、北京天安门城楼、钓鱼台国宾馆、人民大会堂、北京奥运新闻大厦、奥运村等国内外著名场所采用。

## 质量与服务并存 客户综合满意度98%以上

随着社会经济发展和人们生活水平的不断提高,人们不仅关注产品质量,对于产品的服务也更加注重。

东升人也早早意识到这点,在生产高质量产品的同时,还必须要有完善的服务,才能使企业立于不败之地,才能创出名牌。可以说,没有好的服务,就谈不上有好的产品质量。

东升坚持把“以客户服务为中心”作为企业的经营理念,由过去以卖产品为中心转向以服务为中心,并使其在全体干部员工中根植于心底,体现在行动上,以服务打造质量管理优势。为此搭建了订单运行管理平台、24小时800免费服务电话,每年开展以客户服务为主题的“春风行动”。

东升人的努力得到越来越多的人认可,近几年,东升在每半年一次的全国客户满意度调查中,客户综合满意度都在98%以上。

2013年,东升将继续以卓越绩效管理为根本,加强质量管理,打造“科技东升、诚信东升、绿色东升、艺术东升”的品牌形象。



东升地毯设计展览中心新产品展示区。



东升地毯集团公租房。



东升地毯集团拥有行业内规模最大的设计研发队伍。



东升地毯集团办公楼一览。



东升地毯受到社会各界的认可。